



联合国
贸易和发展会议

Distr.: General
28 April 2025
Chinese
Original: English

第九次联合国全面审查《管制限制性商业惯例
的一套多边协议的公平原则和规则》会议

2025 年 7 月 7 日至 11 日，日内瓦

临时议程项目 19

消费者保护法律和政策自愿同行审评

消费者保护法律和政策自愿同行审评：安哥拉

概述*

* 本文所载的研究结果、解释和结论仅代表作者本人的观点，并不一定反映联合国、其工作人员或会员国的意见。本文件是安哥拉消费者保护法律和政策自愿同行审评完整报告的概述。



一. 导言

1. 消费者保护法律和政策自愿同行审评对一国消费者保护制度的有效性进行外部独立评估，分析立法、体制和公共政策框架以及相关立法的执行情况，以确定这些框架和执法方面的主要特点和需要改进的领域；评估相关利益攸关方在这一领域的贡献；并提出适当措施供主管部门考虑。贸发会议通过有针对性的能力建设项目协助各国落实建议。安哥拉是贸发会议第七个成员国，也是第一个自愿参加消费者保护法律和政策同行审评的葡萄牙语成员国。¹ 在同行审评之前，安哥拉参加了贸发会议为非洲葡萄牙语发展中国家和东帝汶开展的竞争和消费者保护技术援助和能力建设项目，该项目由葡萄牙资助。²

二. 政治、经济和社会背景

2. 安哥拉是非洲第七大国，面积约 1,246,700 平方公里，位于南部非洲中西部海岸，毗邻刚果民主共和国、纳米比亚、赞比亚和大西洋。安哥拉人口超过 3,600 万，行政上分为 21 个省，包括卡宾达省；首都罗安达，货币是宽扎。³ 官方语言是葡萄牙语，有多种民族语言。安哥拉拥有许多矿产资源，包括石油、天然气、钻石和黄金；陆地面积的一半以上为森林所覆盖。安哥拉经济主要由石油推动，经济改革改善了财政稳定和治理，受到经济改革的支持，2024 年国内生产总值增长了 4.1%。⁴ 安哥拉的农业潜力巨大，但也面临气候相关挑战，例如长期干旱、水资源可利用量日益多变和极端天气事件，威胁了生产力。⁵ 有关人口的主要社会指标如下：76%的人口从事经济活动；69%的人口生活在城市地区；48%的人口可获得供电；39%的人口使用互联网。

三. 立法框架

3. 1997 年 7 月 25 日第 5/97 号法令成立了国家消费者保护局，自此消费者权利开始得到承认并制度化。当时并没有保护消费者的正式法律框架，但消费者运动的势头已开始增强，国家消费者保护局成立的同一时期，多个消费者协会开始活动，其中包括安哥拉消费者协会联合会。工业和贸易部内设立了一个公共机构，同时消费者协会的作用日益增强，为消费者权利框架立法奠定了基础，最终出台了关于消费者保护的 2003 年 7 月 22 日第 15/03 号法律。《消费者保护法》界定

¹ TD/B/C.I/CPLP/6. 迄今为止，智利、加蓬、印度尼西亚、摩洛哥、秘鲁和泰国接受了同行审评。

² 见 <https://unctad.org/project/technical-assistance-and-capacity-building-competition-and-consumer-protection-african>。

³ 见 <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-divisao-politico-administrativa-14a-24a.html> 和 <https://data.un.org/en/iso/ao.html>。

⁴ 见 <https://mep.gov.ao/noticia/467/sector-petrolifero-e-medidas-de-estimulo-a-economia-real-elevam-o-pib-para-46-no-3o-trimestre-2024-trata-se-do-maior-crescimento-desde-2015>。

⁵ 见 <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/12/07/angola-s-economic-diversification-and-development-potential-are-inextricably-linked-to-climate-resilience> 和 <https://africarenewal.un.org/en/magazine/shifting-development-paradigm-angola>。

了消费者权利，规定了企业的义务，并赋予国家消费者保护局、国家消费者委员会和检察院等各方保护消费者的任务。

4. 消费者保护制度逐步扩展，涵盖了一般合同条款、投诉机制、调解和争端解决、商业惯例和广告标准等关键领域。这一发展得到了专门立法的支持，例如关于一般合同条款的 2003 年 2 月 18 日第 4/03 号法律；关于调解与和解的 2016 年 8 月 12 日第 12/16 号法律；2016 年 12 月 9 日第 234/16 号法令，该法令规定使用投诉本，这一实用机制让消费者可以在发生争议时当场提出投诉，能够促进诉诸司法、透明度和消费者权利的落实，并使投诉程序标准化，从而落实《消费者权益保护法》的规定，加强法律监督并支持国家保护消费者的义务。关于商业活动的 2007 年 5 月 14 日第 1/07 号法律(更新后为 2021 年 10 月 18 日第 26/21 号法律)和关于广告法规的 2017 年 3 月 13 日第 9/17 号法律进一步加强了消费者权利的执行。2010 年 2 月 5 日的《宪法》纳入了一项关于消费者权利的条款，成为一个重要里程碑。

A. 消费者保护法律和政策的发展

5. 加入安哥拉消费者协会联合会的组织包括：网络营销消费者和专业人员协会；消费者与环境保护协会；消费者保护协会；消费者保护组织；生态和消费者保护运动；健康饮食消费者联盟等。⁶

6. 《消费者保护法》确立了消费者保护政策的一般原则，规定了商品和服务供应商的义务，并赋予若干机构保护消费者的任务。商业机构设置投诉本的义务、调解和争议解决法、广告法规法以及竞争相关立法(2018 年 5 月 10 日关于竞争的第 5/18 号法律；关于竞争法监管的 2018 年 10 月 12 日第 240/18 号法令)逐渐强化消费者保护法律框架，以促进公平的市场惯例，这是通过可获得性和包容性方面的规定实现消费者福利的努力之一。

B. 消费者保护方面的立法

1. 《宪法》

7. 《宪法》第 78 条规定了消费者的权利，该条规定，消费者有权获得优质商品和服务、信息和说明及所购产品保障并在消费者关系中得到保护；如果生产和提供的商品和服务有害健康和生命，消费者有权得到保护，并且必须对消费者所受任何损害进行赔偿；消费品和服务的广告受法律监管，禁止一切形式的隐藏广告、间接广告或误导性广告；法律保护消费者并保障维护他们的利益。该条款提及获得优质商品和服务的权利、获得信息和说明的权利、获得产品保障的权利和在消费者关系中受到保护的權利，并提及针对提供有害消费者健康的产品或服务的行为提供保护，以及禁止隐藏广告、间接广告或误导性广告。⁷

8. 《宪法》承认消费者的主要权利，将消费者置于国家立法体系的最高级别。第 89 条之下经济活动组织管理的一些基本原则也与消费者保护制度有关，例

⁶ 见 <https://consumare.org/membros/angola>。

⁷ 见 <https://angolex.com/paginas/leis/constituicao-da-republica-de-angola.html#Artigo78> 和 <https://angolex.com/paginas/leis/lei-da-primeira-revisao-constitucional.html>。

如：国家具有经济的管理者和国家经济和谐发展的协调者的作用；依法自由从事经济活动；依法并在法律保障之下实行以健康竞争、道德和道德标准的原则和价值观为基础市场经济；保护消费者和环境。

2. 《消费者保护法》

9. 《消费者保护法》确立了消费者权益保护政策的一般原则，并详细规定了消费者的权利。该法包括的规则适用于商品和服务缺陷、不公平条款、商业惯例和广告、消费者诉诸司法以及国家保护这些权利方面的责任。该法还指定了这一领域的主管机构，赋予消费者协会权力，并授权检察院在法院案件中代表消费者。国家有责任保护消费者，支持消费者协会的建立和运作，并执行《消费者保护法》(第 2 条)，包括有责任在与消费者有关的合同关系中在不同领域和层面进行立法和监管干预。该法内容全面，详细界定了一系列消费者权利，特别是以下领域的权利：⁸

(a) 商品和服务的质量；

(b) 保护生命、健康和人身安全，防止提供被认为危险或有害的货物和服务的做法所致风险；

(c) 提供并传播关于如何适当消费商品和服务的信息，确保选择自由和合同公平；

(d) 保护经济利益，防止具有误导性的不当广告；

(e) 有效预防个体的、同质的、集体的和分散的经济和精神损害并进行赔偿；

(f) 在法庭上维护消费者权利时获得法律、行政和技术保护。

10. 消费者权利的范围得到了更详细的规定，特别是在第 5 条及随后的条款中，总体上符合大会 1985 年通过并于 1999 年和 2015 年修订的《联合国消费者保护准则》。⁹

11. 获得优质商品和服务的权利(第 5 条)规定，产品必须符合其原定用途和消费者的合理期待，供应商必须保证非消耗可移动商品在至少一年时间内状况和功能良好，因原始缺陷而修理的时间不计入内。关于商业活动的第 1/07 号法律加强了这一义务，该法规定，耐用品保修期为一年，并要求生产商或进口商在某一型号产品制造后或进口后至少五年内提供技术援助和备件(符合《联合国消费者保护准则》之准则 25 和准则 33)。

12. 保护生命、健康和人身安全的权利(第 6 条)禁止营销给消费者带来风险的商品和服务，除非风险可预见并可接受，在这种情况下，供应商必须提供充分的信息。此外，禁止提供在正常使用条件下会带来风险，有悖人员健康和安全的保护的产品或服务。公共当局必须向监管机构报告危险商品和服务，以防止危险产品或服务的扩散，监管机构可以下令将相关产品或服务移出市场或禁止这些产品或服务。供应商还需要自发采取行动，例如警告消费者。

⁸ 见 <https://angolex.com/paginas/leis/lei-de-defesa-do-consumidor.html>。

⁹ A/RES/70/186.

13. 《消费者保护法》和国家经济监察和食品安全局的制度大致符合《联合国消费者保护准则》，《准则》规定，各国应采取措施，确保产品安全，包括制定条例、标准和安全记录(准则 16)。¹⁰

14. 消费者知情权和受教育权(第 7 至 9 条)要求国家在学校课程中推行关于消费的教育活动，支持消费者协会的倡议，并培训这一领域的专业人员(符合《联合国保护消费者准则》之准则 42 和准则 43)。然而，《消费者保护法》没有关于弱势消费者需求的一般条款。儿童、老年人、低收入家庭、残疾人和偏远地区居民等人群通常应得到更多保护，但消费者保护框架没有明确提及这些群体。一般消费者信息应由消费者协会和市政服务部门提供，并应录入消费者权利数据库。另一方面，商家需要提供关于产品和服务的构成、价格、质量、数量和风险的信息。如果商家未能履行这一义务，消费者可以在七个工作日内退出合同，可要求商家对任何损害承担责任，由此将这一责任扩展到了整个生产链。然而，安哥拉的立法在供应条件、保修期或投诉与争端解决方式方面没有提供明确信息。在远程合同和电子商务方面还存在其他空白，并且没有提及确保与面对面交易同等程度的保护的重要性(准则 5 和准则 63)。因此，该法还可以改进，以更好地保护消费者。

15. 损害赔偿权(第 10-12 条)规定，应对制造、装配、包装缺陷或缺乏充分信息造成的损失给予赔偿。按规定，即使没有证明过错，商家也要对所致损害承担客观责任。如果产品在质量或数量上有缺陷，消费者可以要求更换有缺陷的部件，如无法更换，则可以选择同类新产品、退款、价格折扣或增加重量或尺寸。这些要求也适用于服务。保护消费者的经济利益对于纠正与商家有关的不对称和在消费者关系中确保公平和诚信至关重要。如果合同条款事先未告知消费者或难以理解，则消费者没有义务遵守(第 15 条)。此外，对合同条款的解释必须有利于消费者，不得要求消费者为他们没有要求的商品或服务付款或承担退货费用。对于在商业机构外进行的购买，有七天冷静期的规定。

16. 政府负责在水、能源、电信和公共交通等基本货物和服务的消费中确保关系平衡。《消费者保护法》提及了不公平条款，宣布违反该法规定的条款无效。消费者和协会可向检察院提出宣布无效的要求。此外，关于一般合同条款的第 4/03 号法律要求合同信息透明，并列出了禁止或可能无效的条款，同时赋予检察院和各协会法律地位，使它们能够对非法条款采取行动。

17. 消费信贷协议要求事先提供关于价格、利率、费用和付款条件的明确信息(第 17 条)。该条款规定了防止不合理利率的保障措施，并确认了消费者提前偿还债务的权利。安哥拉国家银行的条例补充了这一保护措施。商业惯例和广告规则也有这方面规定，要求商家提供关于产品和服务的正确信息，并禁止具有误导性的广告或不当广告。关于广告的第 9/17 号法律加强了这些原则，该法对广告中未成年人的参与进行了限制，并确保透明度和对消费者权利的尊重。行政处罚包括罚款、没收和销毁资产、暂停活动和关闭商家。然而，对违法行为和处罚的规定并不详细，需要更详细的行政或轻罪相关程序制度，以确保消费者得到保护并遏制非法行为。法律、行政和技术保护可保障消费者具备单独或集体维权的手段。

¹⁰ 见 <https://angolex.com/paginas/decreto-presidencial/estatuto-organico-da-autoridade-nacional-de-insp-eccao-economica-e-seguranca-alimentar-267a-20a.html>。

18. 在纠纷方面，国家消费者保护局可以引导消费者前往仲裁中心寻求庭外解决纠纷，并支持消费者使用诉诸司法的替代手段。此外，国家消费者保护局、检察院和消费者协会可通过司法系统维护消费者的权利和利益，因为它们被赋予了法律地位，能够对不公平、欺骗或欺诈行为提起诉讼。关于调停和调解的第 12/16 号法律并非专门针对消费者权利，但也适用于这方面的纠纷，这方面的纠纷可以由国家消费者保护局、监管机构和一些消费者协会解决。自 2014 年起，非司法争议解决中心提供了调解、和解和仲裁服务，包括消费者案件的调解、和解和仲裁，以更快、更方便的方式提供司法系统之外的替代方案。¹¹

C. 负责消费者保护的机构

1. 公共机构

19. 国家消费者保护局属于间接公共行政部门，具有行政和财务自主权，同时受到工业和贸易部的监督。¹² 国家消费者保护局总部设在罗安达，通过地方分局，例如省级分局，在安哥拉各地开展任务，同时在方法上和行政上进行协调。旨在进行行政改革的 2020 年 10 月 16 日第 267/20 号法令撤销了规定国家消费者保护局的使命和职责的法律，该法令调整了国家消费者保护局的职责，使之与国家经济监察和食品安全局的职责相协调，但并未解散国家消费者保护局或转移其职责。¹³ 这项法令出台后，国家消费者保护局在年度报告中详细说明其活动，国家总预算中也提及国家消费者保护局。法定职责的取消带来了不确定性，但国家消费者保护局继续保护消费者权利，协调政策并防止有害做法。国家消费者保护局的市场监管职责已取消，但保留了消费者保护的职能，国家经济监察和食品安全局没有开展相关行动。尽管有这些变化，但 2020-2024 年年度活动报告显示，国家消费者保护局继续有效运作。

20. 国家经济监察和食品安全局的设立是为了集中经济监管机构从而减少冗余，该局负责确保经济活动符合适用的法规，特别是符合食品安全法规。该局负责监管商业惯例，在监测市场上食品和其他消费品的质量和安全方面具有关键作用(第 267/20 号法令；第 1/07 号法律，第 22-24 条，关于产品的保证、质量和价格以及术语的定义)。

21. 监察员(Provedor de Justiça)是负责维护公民权利、自由和公共行政保障的独立公共机构。监察员在 10 个省设有办事机构。消费者可向该机构提出投诉，该机构可向公共行政机构提出建议(2020 年 7 月 28 日第 29/20 号法律)。

22. 安哥拉国家银行负责保证物价稳定，维护国家货币的价值和金融系统的稳定；国家银行负责监督金融机构和其他从事金融银行服务的实体；并负责保护银行客户。具体领域包括关于个人和法律实体开设、维持、转移和关闭银行账户的规定，以及具体的住房和建筑信贷规则和资格要求、条款、条件和费用；后者是

¹¹ 见 <http://www.servicos.minjusdh.gov.ao/noticias/155/centro-extrajudicial-ja-conta-com-regulamento-de-arbitragem> 和 https://gue.gov.ao/portal/public/assets/pdf/folheto_informativo.pdf。

¹² 见 https://www.saflii.org/ao/legis/num_act/ridindddc603.pdf, <https://mindcom.gov.ao/web/sobrenos> 和 <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2016/decreto-presidencial-n-o-94-16-de-10-de-maio/>。

¹³ 见 <https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2020/decreto-presidencial-n-o-267-20-de-16-de-outubro/>。

十分重要，可使客户能够进行与平均收入水平相符的抵押贷款。国家银行还理客户投诉(关于金融机构一般制度的 2021 年 5 月 19 日第 14/21 号法律；2016 年 9 月 5 日第 12/16 号通知，关于适用于金融产品和服务营销的行为和程序，加强消费者保护，促进零售金融市场的透明度和纪律；2023 年 1 月 30 日第 1/23 号通知；2023 年 8 月 3 日第 9/23 号通知；关于适用条款、条件和程序的 2018 年 5 月第 6/12 号指令)。

23. 保险监管局负责监管、监督和检查保险和再保险活动，目标是确保市场的稳定和完整，保护保单持有人和受益人的权利以及公平和有效的做法(2022 年 7 月 7 日第 18/22 号法律)。金融机构的一般制度(第 14/21 号法律)也适用于保险类产品和服务。

24. 国家通信局负责管理、监督和监测通信部门，包括电子通信和邮政服务，确保竞争环境中的服务质量(关于电子通信一般监管的 2016 年 5 月 25 日第 108/16 号法令；关于获得和提供公共电信服务的 2002 年 9 月 6 日第 44/02 号法令)。

25. 竞争管理局根据市场经济和健康竞争的原则运用竞争法和竞争政策，鼓励经济中的竞争文化和市场的有效运作，并寻求维护消费者的最大利益(第 5/18 号法律；第 240/18 号法令。2018 年 12 月 21 日第 313/18 号法令，规定了竞争管理局的任务、法定职责和权力)。

2. 非政府机构

26. 消费者协会是非政府组织，是具有非营利性地位，以保护消费者或协会成员权益为目标的法人实体。¹⁴ 视业务所在地区，消费者协会在范围上可能是地方性的，也可能是全国性的，地方性协会成员数量至少 3,000 个，全国性协会成员数量至少 5,000 个。协会的工作可以涉及一般或特定的关注领域。消费者协会的各项权利受到承认，保护消费者的责任交由检察院承担。除其他外，在与消费者政策有关的事项上，消费者协会被赋予社会伙伴的地位，可以任命代表参加这一领域的协商或协调公共机构；有权向行政或司法机关要求查封或从市场上收回商品，或禁止有害消费者权益的服务；有权参与关于基本商品和服务的价格的监管讨论，特别是与天然气、水、能源、电信和公共交通有关的价格，并有权就收费和服务质量提出意见和要求澄清；有权采取集体行动；在刑事诉讼和监督有关行政违法行为的诉讼程序中有权申诉和举报，并具有协助方的法律地位；在实现目标的过程中有权通过地方和中央行政部门获得国家的支持，包括培训、信息和代表消费者方面的支持；有权免缴费用，并有权享有与私营社会互助机构相同的税收优惠。

四. 运作框架

27. 在《消费者保护法》框架的实施工作中以及在该法的任务范围内，国家消费者保护局正在食品安全、健康和可持续性等领域增加与提高认识举措有关的活动，因为消费者保护是贯穿各领域的问题，涉及所有经济活动。国家消费者保护

¹⁴ 见 <https://unctad.org/publication/manual-consumer-protection>。

局在 2020-2024 年年度报告中指出，该机构加强了与其他保护消费者权益的公共和私营实体(例如大学)的联系。

28. 为了落实消费者保护制度，国家消费者保护局寻求加强机构间关系，完善国家立法框架。一个优先事项事关企业不遵守消费者保护规则和投诉本制度的情况；因此，市场监察是一项持续的工作。2024 年，国家消费者保护局对商业机构进行了 750 次检查，发现了 890 起导致诉讼的侵权行为，还面向经济从业者发起了 600 次宣传运动，大部分宣传的内容包含了投诉本、立法框架和客户服务。¹⁵ 此外，2024 年，208 家企业报名参加了国家培训计划，691 名学员接受了能力建设培训。国家消费者保护局寻求发现消费者保护立法框架中与市场监测有关的缺陷和差距，并提出改进建议，在这方面，国家消费者保护局和一些监管机构已确认，需要进一步发展电子商务中活跃的经济从业者的义务，加强消费者保护，增强消费者对数字市场的信心。

29. 国家消费者保护局负责接收和处理投诉(包括投诉本中的投诉)；为了改进消费者纠纷的分析和解决，加快程序至关重要。2024 年，国家消费者保护局收到了 2,283 起投诉(多数与以下问题有关：商品缺陷；服务差；违约；保修；交付延迟；教育)，其中 1,122 起已得到解决。经干预后向消费者退款共计 7,651,722,756.17 宽扎(8,374,742 美元)。

30. 国家消费者保护局寻求使国家消费者保护制度符合国际标准，特别是《联合国消费者保护准则》的标准和葡萄牙语国家共同体的标准。¹⁶ 国家消费者保护局指出，这些标准建议实现可持续消费，涵盖了对消费者的新挑战，并作出了通过教育和提高认识机会支持绿色转型方面的规定。其目的是确保消费者可获得可持续的产品和生活方式，而不受地域或收入限制。国家消费者保护局致力于满足弱势和处境不利的消费者的需要，这些消费者需要更多保护。¹⁷ 在面向消费者进行培训、教育和宣传方面，国家消费者保护局着眼于通过持续参与消费者权利专题广播电视节目触及尽可能多的消费者。国家消费者保护局计划创造更安全的数字环境，让消费者权利得到保护，让公平的竞争条件能够鼓励创新，以便为所有人提供更好的产品，以此促进数字化转型。

31. 区域贸易一体化和经济合作是一个优先事项，特别是随着非洲大陆自由贸易区的实施，重点是扩大电子商务，以及安哥拉加入南部非洲发展共同体自由贸易区。¹⁸ 在这方面，贸发会议防止跨境分销已知不安全消费品的建议表示，必须确保进口安全，保护消费者免受第三国公司不公平做法的影响。¹⁹

¹⁵ 见 <https://www.angop.ao/noticias/economia/inadec-redobra-fiscalizacao-aos-estabelecimentos-comerciais/>和 <https://www.govserv.org/AO/Luanda/733033846753723/Instituto-Nacional-de-Defesa-do-Consumidor>。

¹⁶ 见 <https://www.cplp.org/id-2763.aspx>。

¹⁷ 见 <https://www.angop.ao/noticias/economia/angola-aumenta-cultura-de-defesa-dos-direitos-do-consumidor/>。

¹⁸ 见 <https://www.sadc.int/pt-pt/not%C3%ADcias/angola-finaliza-os-preparativos-para-aderir-zona-de-comercio-livre-da-sadc-reforcando>。

¹⁹ TD/RBP/CONF.9/9.

五. 结论和建议

32. 在安哥拉，为加强消费者保护，需要有力的立法、体制和运作框架，以确保有效执行政策并执行消费者保护规则。《宪法》规定了消费者的权利并保障对消费者的保护，加强了消费者保护制度。《消费者保护法》制定并详细规定了各项权利和原则，确保消费者获得优质商品和服务、健康和安全保护以及经济保障，符合《联合国消费者保护准则》。实施和执行这些法规对于充分维护消费者权利和促进公平透明的市场至关重要。

33. 然而，《消费者保护法》在出台 20 多年之后需要审查，以纳入新的概念，更新商家的义务，并统一产品保证和投诉程序。考虑到数字化带来的与消费者相关的全球挑战，电子商务、电信和金融服务等领域可能需要制定新规则以及调整规则。²⁰ 纳入这些新概念有助于使国家监管框架与国际最佳做法保持一致，并更好地保护消费者。

34. 体制框架还需要接受审查。国家消费者保护局的职责需要有明确规定，该机构还需要获得行政、财务、技术和业务上的自主权。需要加强国家消费者保护局与部门监管机构之间的协调，以消除不一致并确保监督更有效。必须让全国消费者委员会开始运作，以便提供一个结构化的平台，让政府机构与民间社会代表，包括与企业 and 消费者协会及其他非政府实体定期开展对话与合作。

35. 应重点改善消费者投诉的处理。国家消费者保护局负责分析投诉本中的投诉；然而，某些部门，例如金融服务和电子通信部门，另有单独的程序和最后期限。需要采取统一和协调的办法，以确保对消费者的不满作出一致和更有效的反应。此外，应明确处理保护弱势消费者的问题，允许根据国际准则采取专门措施，特别是关于获得信息和教育的措施。

36. 应以替代性争端解决机制补充传统的诉诸司法手段。目前由国家消费者保护局和一些监管机构对消费者纠纷的解决进行干预，但是专门的非司法纠纷解决中心可以为消费者提供更加方便、负担得起和简单的机制。工业和贸易部与司法和人权部之间的合作对于开发这一资源和扩大消费者在解决争端和补救方面的选择至关重要。

37. 消费者教育也可以扩展。《消费者保护法》提及关于消费者权利的教育政策(符合《联合国消费者保护准则》)，但这些政策的架构需要改善，以便在学校和通过提高公众认识运动进行有效传播。通过课程上的包容性和宣传运动加强消费者教育可以增强消费者权能，促进积极的公民意识。此外，根据消费者投诉和查询数据规划的举措可进一步加强公众参与和认识。

38. 应开发数字化工具，以集中和简化消费者保护信息。应让消费者能够通过一个综合性在线平台查阅相关立法、提交投诉和寻求指导，这样可以方便消费者的互动和参与，并可提高透明度。

39. 消费者保护措施和行动的效力有赖于充足的人力和资金资源。在这方面，国家消费者保护局和其他消费者保护机构需要充足的资金和人员，以便有效履行职

²⁰ TD/B/C.I/CPLP/29、TD/B/C.I/CPLP/34、TD/B/EDE/8/2。见 <https://unctad.org/meeting/ad-hoc-expert-meeting-financial-consumer-protection>。

责。最后，加强政府机构、私营部门利益攸关方和消费者组织之间的公私合作可以建立一个更全面、更具回应性的消费者保护制度。

40. 建议概要见下表。

事项	建议	建议的接收方
立法和政策相关框架	修订《消费者保护法》，在其中处理新的和新兴的领域，例如电子商务的监管；拟定适用于电信行业消费者保护的制度；审查国家消费者保护局的规程	政府和国民议会
体制框架	让国家消费者委员会投入运作，作为所有消费者保护事项的协商论坛 鼓励所有负责消费者保护的公共机构之间开展合作，可采用合作协议或谅解备忘录的形式 增加国家消费者保护局的人力和资金资源，以改进行动的实施并改进执法工作 通过为获得认可的协会提供公共资金或其他方式支持消费者协会专业化 与司法和人权部合作，促进和支持消费者纠纷非司法解决机制	工业和贸易部
运作框架	开发国家消费者保护局网站和消费者门户网站，在其中纳入关于安哥拉消费者保护体制的信息，包括主管部门清单和各自的沟通渠道，并纳入关于立法、提高认识运动和警报的信息，同时实现通过网站提交投诉和请求 与消费者协会合作，在教育系统中扩大消费者教育方案，借助一切可用的通信手段鼓励保护消费者的文化，重点是弱势和处境不利的人群 促进与商业协会及其成员的对话，以开展信息和教育方面的工作，同时根据《联合国消费者保护准则》鼓励良好的商业做法	国家消费者保护局、企业和消费者团体 国家消费者保护局和其他监管机构